

이용자권리 지침

제1장 총칙

제1조 (목적)

본 지침은 본 광주광역시동구장애인복지관(이하 “복지관”)을 이용하는 모든 이용자 및 보호자(가족)의 편의를 도모하고 복지관 사업에 적극적인 참여 독려와 이용자의 권리를 증진하고자 하는데 그 목적이 있다.

제2조 (적용범위)

복지관에서 이루어지는 이용자 권리에 관한 사항은 타 규정에 별도로 정하여진 것을 제외하고는 본 지침에 의한다.

제2장 이용자의 인권

제3조 (이용자 존중)

이용자의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적·성적 위협이나, 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사할 수 없으며, 만일 관련사건 발생 시 복지관 징계기준과 절차에 의거 징계할 수 있다.

제4조 (차별금지)

1. 이용자에 대해 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공해야 한다.
2. 이용자의 종교·인종·성·연령·국적·결혼상태·정치적 신념·정신, 신체적 장애·기타 개인적 선호·특징·조건·지위를 이유로 차별대우를 할 수 없다.

제5조 (이용자 권익보호)

이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리해야 한다.

제6조 (이용자와의 약속이행)

이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행해야 한다.

제7조 (사생활 보호와 비밀 유지)

1. 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 비밀을 보장해야 한다.
2. 이용자의 사전 승인 없이 고객과 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호한다.
3. 장애인 당사자 및 보호자, 후견인은 본관에서 개인정보를 부당하게 이용하거나 안전성 확보에 대한 필요조치를 이행하지 않을 경우 정보제공 중지를 요청할 수 있으며 담당자는 이를

신속히 처리해야 한다.

제8조 (인권을 존중받을 권리)

1. 이용자에게 장애의 특성상 생명이나 신체위험 가능성이 높아 불가피하게 신체적 제한을 가하는 경우를 제외하고는 신체적 제한을 할 수 없다
2. 이용자는 동등한 인간으로서 기본적인 권리를 인정받아야 하며 신체적·언어적 성적학대 및 인권을 침해하는 각종 괴롭힘이나 학대행위 등에 대해 상담사례팀 고충처리 담당자에게 언제든지 지원을 요청할 수 있다.
3. 이 경우 담당자는 이의 해결을 위해 신속한 개입 및 문제해결을 위해 노력해야하며 이용자에 대한 비밀은 반드시 보장되어야 한다.

제9조 (인권교육)

이용자와 종사자를 대상으로 인권관련 교육을 연1회 이상 실시한다.

제10조 (이용자의 학대 및 괴롭힘 방지, 신체적 제한의 최소화)

복지관의 종사자는 이용자의 신체적, 정서적, 성적 학대는 물론 방임을 하여서도 아니 되며, 어떠한 형태의 괴롭힘이나 착취, 폭력을 사용해서는 아니 된다. 또한 장애인을 보호하기 위하여 모든 적절한 행정적, 교육적 및 그 밖의 조치 (이용자 학대 금지 서약서 제출)를 취해야 한다.

제3장 이용자 참여

제11조 (참여안내)

이용자는 치료·교육·훈련을 위한 모든 과정(접수상담, 서비스 계획, 서비스 제공, 종결)에 이르기까지 본인에 관한 모든 서비스 과정에 함께 참여할 수 있다. 이를 위해 서비스 시작 시 모든 이용자에게 ‘이용자의 권리와 참여 안내문’을 제공하고 설명한다.

제12조 (사업계획)

사업계획 수립 시 이용자 및 보호자의 욕구를 반영시킨다.

1. 사업계획 수립 전에 이용자 간담회, 욕구조사, 면접 등 다양한 방법을 통해 의견을 수렴한다.
2. 이용자가 제기한 요구와 의견은 충분히 논의하여 사업계획에 반영하고, 반영결과를 이용자에게 공지해야 한다.
3. 확정된 사업계획에 대해 이용자에게 공개설명회 또는 복지관 게시판, 홈페이지 등에 당해 연도 사업내용을 정리하여 15일 이상 공고한다.

제13조 (사업평가) 모든 사업 평가에 이용자 및 보호자가 참여할 수 있다.

1. 각 단위프로그램 진행과정에서 이용자들의 의견에 근거하여 프로그램을 평가하고 그 내용을 분기, 연도 평가에 이용자 참여를 독려한다.
2. 복지관 전체사업평가에 이용자가 참여할 수 있도록 안내하여 이용자들의 참여를 촉진하고 이용자들의 의견에 근거하여 평가할 수 있도록 권장해야 한다.
3. 이용자가 서비스 중간, 종결 평가에 참여 또는 의견을 제시하여 계획의 수정이 필요한 부분

을 요구할 수 있도록 해야 한다.

4. 평가결과는 모든 이용자에게 공지하고 해당사업 참여 이용자에게 전달해야 한다.
5. 평가내용은 모든 이용자가 요청할 경우 항상 열람할 수 있도록 개방되어야 한다.

제14조 (운영위원회 이용자대표 참여)

복지관 운영위원회에 대표성 있는 이용자의 실질적인 참여로 복지관 운영 전반에 대한 이용자들의 참여를 증진시킨다.

1. 이용자대표는 1명이상 3명 이내로 구성하며 생애주기와 장애유형을 고려한다.
2. 이용자 대표는 이용자 또는 보호자 중 추천을 받아 이용자 대표의 의사를 확인 후 지방자치단체장에게 임명 또는 위촉 승인을 요청한다.
3. 이용자 운영위원의 임기는 3년으로 하며 연임할 수 있다.
4. 이용자대표는 분기 1회 정기운영위원회와 임시운영위원회에 참석한다.
5. 이용자대표의 운영위원회 안건은 분야별 이용자들의 의견을 수렴하여 참여한다.
6. 기타 운영위원회 운영세부사항은 운영규정에 의한다.

제15조 (고객모니터위원회)

복지관 관리 및 운영, 서비스 제공에 있어 이용자 입장에서 불편요인을 사전에 진단하여 문제를 신속히 해결하고 제도개선을 도모하고자 고객모니터위원회를 둔다.

1. 고객모니터 위원은 5명이상 10인 이내로 구성한다.
2. 위원은 1년 이상 복지관 이용자 중 현재 주1회 이상 복지관을 이용하는 이용자 또는 보호자, 중간고객으로 후원자, 자원봉사자, 물품납품업체 중 공개모집을 통해 자발적 신청자 중 관장이 위촉한다.
3. 위원의 임기는 1년으로 하고 연임할 수 있다.
4. 모니터위원회 회의는 분기별 1회씩 개최한다.
5. 위원회의 다음 각 호의 사항을 모니터 한다.
 - 가. 복지관 각종 프로그램
 - 나. 직원의 서비스
 - 다. 행정서비스
 - 라. 시설 및 환경
 - 마. 이용자 인권과 참여
 - 바. 이용자 권익옹호
 - 사. 이용자 욕구
 - 아. 이용자 인권 침해
 - 자. 이용자 불편사항과 건의사항
 - 차. 기타사항
6. 모니터 위원회 논의 결과는 20일 이내 회의 내용 및 처리결과를 공지한다.

제16조 (이용자 자조모임 지원)

1. 복지관은 이용자의 자율성을 강화하고 정서적 치유와 이용자간의 지지와 격려를 위해 자발적으로 조직된 자조모임을 적극 지원하여야 한다.
2. 복지관은 이용자 및 보호자들의 자조모임(자치활동)을 위해 인력과 장소, 차량, 자조모임 활동예산의 일부를 지원하여 자조모임의 독립과 활성화를 촉진해야 한다.

제17조 (이용자의 사회참여 지원)

1. 복지관은 이용자가 희망하는 사회활동에 참여하고 본인의 의견을 말할 수 있도록 정보를 제공하고 적극 지지해야 한다.
2. 이용자는 사회참여 과정에서 공간이나 차량이 필요한 경우 시설 및 장비대여를 요청할 수 있으며, 복지관은 복지관 운영에 지장이 없는 한 이의 지원을 위해 노력해야 한다.
3. 복지관은 이용자 및 지역사회 장애인들의 참정권을 존중하고 이를 행사할 수 있도록 선거일 안내 및 선거참여 홍보 등의 정보를 제공하고, 이용자 및 관련단체에서 선거참여를 위해 요청할 경우 차량을 대여하여 참정권을 지원해야 한다.

제4장 이용자 권리

제18조 (전문서비스 요구권리)

이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 의거하여 서비스를 제공받으며, 제 교육을 통한 최신기술과 정보를 서비스에 반영하여 최고 수준의 서비스를 받을 권리가 있다.

제19조 (이용자의 안전편의 권리)

이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 시설물 유지를 요구할 권리가 있다.

제20조 (이용자의 알권리)

이용자가 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있다.

제21조 (정보제공 및 자기결정권)

이용자가 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하고 이용자나 가족(또는 보호자)의 자기결정에 의하여 결정된 원하는 서비스에 대해서는 서비스 동의서를 받고 원하지 않는 서비스에 대해서는 거부할 수 있다.

제5장 이용인 고충처리

제22조 (목적)

복지관을 이용하는 이용자의 불편사항 또는 불만사항, 고충을 신속하고 공정하게 처리함으로써 이용자의 의견을 존중하고 상호발전을 도모하는 데 목적이 있다.

제23조 (신청)

이용자는 전화, 복지관에 설치된 건의함, 홈페이지, 담당자와 상담, 관장과의 대화시간, 이용자 고충처리위원회, 이용인간담회, 운영위원회 이용자대표 등을 통해 신청할 수 있다.

제24조 (신청서 및 구비서류)

1. 관장은 신청서의 기재사항을 그 고충사항에 대한 심사 및 처리에 필요한 최소한의 것으로 한정하여야 하며, 신청자가 쉽게 작성할 수 있도록 신청서식<서식Ⅱ-2-5>을 명확하게 정

하여야 한다.

2. 관장은 이용자에게 편의를 제공하기 위해 고충처리 담당팀에 고충사항의 신청에 필요한 신청서를 비치하여야 하며, 고충신청인이 필요한 상담 또는 정보를 요구하는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제25조 (고충사항의 접수)

1. 고충사항접수업무는 고충처리 담당은 기획홍보팀에서 주관한다. 담당팀이 아닌 팀에서 고충사항을 접수 하게 된 때에는 이를 담당팀에 이송하여 즉시 접수 될 수 있도록 한다.
2. 관장은 이용자가 쉽게 접근할 수 있는 장소에 건의함을 비치하여야 하며, 담당직원은 매일 건의함을 확인하여 민원을 처리하여야 한다.
3. 고충처리 담당자는 신청서의 기재사항이 누락되어 있거나 고충사항이 중복되거나 이미 처리되어 개선되어 있는 사항 등 경우에 따라 그 접수를 반려할 수 있다.
4. 고충처리 담당팀에서 고충사항을 접수한 때에는 그 순서에 따라 고충사항 접수 및 처리대장에 기록하고, 고충사항의 심사 또는 처리의 기준과 절차, 예상처리 소요기간 등을 안내하여야 한다.

제26조 (고충사항 처리기간)

1. 관장과 직원은 이용자가 복지관을 방문하여 단순한 행정절차 및 형식요건에 관하여 질의, 설명이나 조언을 요구한 경우에는 그 즉시 처리하여야 한다.
2. 관장은 이용자가 고충사항을 접수한 경우 관련 직원들로 구성된 고충처리회의를 최소 분기 1회 이상 소집하여 처리하여야 하고 그 처리 결과는 15일 이내에 민원인에게 통보해야 한다.
3. 관장은 부득이한 사유로 처리기간 내에 고충사항을 처리하기 곤란하다고 인정되는 경우에는 처리기간의 범위 내에서 1회에 한해 처리기간을 연장할 수 있으며, 이때에는 처리기간의 연장사유와 처리예정기한을 신청인에게 통보하여야 한다. 다만, 연장된 처리기간 내에 처리가 곤란한 경우 고충신청인의 동의를 얻어 처리기간 범위 내에서 처리기간을 다시 연장 할 수 있다.

제27조 (고충사항의 처리)

1. 관장은 고충사항을 접수한 때에는 특별한 사유가 없는 한 15일 이내에 그 처리결과 <서식 II-2-6> 서식에 의거하여 구술, 전화 또는 서면 등의 방법으로 본인에게 직접 통보하여야 한다.
2. 관장은 제1항에 따라 처리하는 고충사항의 내용이 정당한 사유가 있다고 인정되는 때에는 적절한 조치를 취하고, 그 내용을 고충신청인에게 제1항의 방법으로 통보하여야 한다.
3. 관장은 관련 직원과 이용자 3명 이상이 참석한 가운데 연 2회 이상 정기적인 간담회를 개최하여야 한다.
4. 관장은 고충처리회의 결과 중 개선된 사항은 모든 이용자가 알 수 있도록 관내 게시판 또는 홈페이지 등에 게시하여야 한다.

제28조 (반복 및 중복 고충의 처리)

고충처리담당자는 고충신청인이 동일한 내용의 고충을 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우 2회 이상 그 처리결과를 통보한 후에 접수되는 서류에 대하여 관장의 결재를 받아 종결처리 할 수 있다.

제29조 (접수거부처리지연 등의 시정요구)

1. 고충신청인은 처리기간의 경과, 부당한 접수거부나 반려를 하는 때에는 고충처리 담당팀장에게 이를 시정할 것을 요구할 수 있다.
2. 제1항에 따른 요구를 받은 고충처리담당팀장은 지체 없이 이를 조사하여 요구사항에 대한 처리결과를 고충신청인에게 통보하여야 한다.

제30조 (이의신청의 방법 및 처리절차 등)

1. 관장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 고충신청인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 관장에게 이의신청을 할 수 있다. 이의신청은 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.
 - 1) 신청인의 이름 및 주소와 연락처
 - 2) 이의신청의 대상이 되는 민원사항의 결정내용
 - 3) 이의신청의 취지 및 이유
 - 4) 고충사항거부처분의 결정통지를 받은 날
2. 관장은 이의신청에 대한 결과를 통보하는 때에는 결정이유, 원래의 거부처분에 대한 불복방법 및 불복절차를 구체적으로 명시하여야 한다.
3. 관장은 이의신청에 대한 처리상황을 이의신청처리대장에 기록유지하여야 한다.

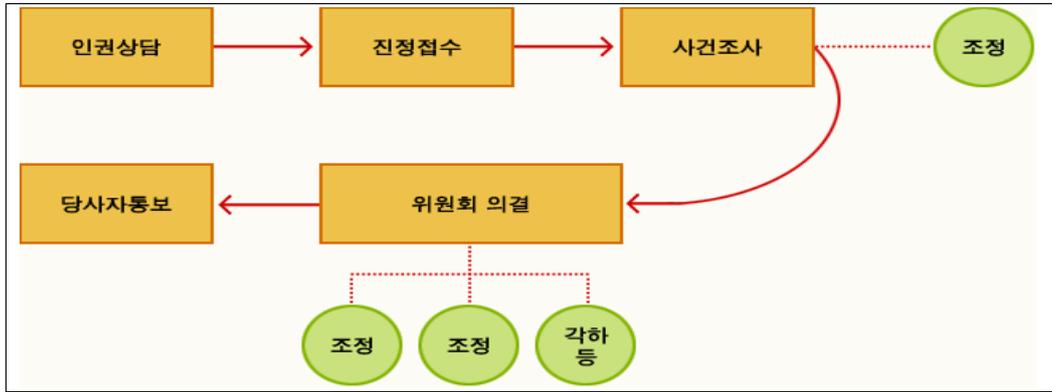
제31조 (국가인권위원회 진정)

이용자가 시설의 이용과 관련하여 아래와 같은 인권침해나 차별행위를 당한 경우 국가인권위원회 법에 의하여 국가인권위원회에 이를 진정할 수 있으며, 내용은 아래와 같다.

- 아 래 -

1. 국가기관, 지방자치단체 또는 구급 보호시설의 업무수행과 관련하여 헌법 제 10조 내지 제 22조에 보장된 인권침해를 당한 경우
2. 법인, 단체 또는 사인(私人)에 의하여 평등권침해의 차별행위, 즉 합리적인 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신지역, 출신국가, 출신민족, 용모 등 신체조건, 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과, 성적(性的) 지향, 병력(病歷) 등을 이유로 차별행위를 당한 경우
3. 민원인이 위원회에 위원회의 정책이나 행정제도 및 운영 등의 개선에 관한 건의, 허가, 인가 등의 신청, 제 증명의 신청, 국가인권위원회 법령해석, 행정 업무, 진정사건처리 등에 대한 질의 자료의 요구 등 위원회에 특정행위를 요구하는 경우
4. 국가인권위원회 진정처리 절차는 아래 <그림 3>과 같이 이루어진다.

<그림 3> 국가인권위원회 진정처리 절차



제6장 이용자 만족

제32조 (만족도조사)

1. 이용자 및 보호자에게 각 영역별 사업에 대한 만족도조사를 연1회 이상 실시하여 사업에 대한 만족여부를 파악하고, 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.
2. 이용자들의 편의를 도모하기 위해 만족도와 욕구조사를 동시에 실시할 수 있다.

제33조 (욕구조사)

1. 이용자 및 보호자의 욕구조사를 연1회 이상 기획홍보팀에서 실시하고, 그 결과를 차기 사업계획 수립에 반영하여 서비스의 질을 높인다.
2. 각 팀별 서비스만족도 조사는 직접서비스 및 간접서비스를 포함하여 전담에서 년 1회 이상 실시하여야 한다.
3. 이용자들의 편의를 도모하기 위해 만족도와 욕구조사를 동시에 실시할 수 있다.

제34조 (만족도조사 및 욕구조사 결과보고)

복지관 전체 만족도조사 및 욕구조사에 대한 결과는 결과보고 완료후 15일 이내 이용자를 대상으로 결과를 안내하여야 한다.

1. 복지관 전체만족도 조사는 이용자를 대상으로 공청회를 실시하고 그 결과를 홍보문을 통해 안내해야 한다.
2. 각팀별 만족도 조사는 이용자들에게 그 결과와 조치사항을 이용자가 알 수 있도록 안내문, 각종별 홍보판, 홈페이지 등을 통해 안내해야 한다.

제35조 (처리절차 및 결과 등 제반사항)

이용자 만족도 및 욕구조사에 관련된 제반사항은 「사업계획 및 평가지침」에 준하여 처리한다.

부 칙

이 지침은 복지관 관장의 승인을 득한 날로부터 시행한다.

이용자의 권리와 참여 안내문

저희 광주광역시동구장애인복지관은 “윤리경영”을 하고 있습니다. 다음은 “이용자에 대한 윤리” 입니다. 복지관과 직원이 이용자의 인권과 권리에 대해 미흡한 부분이 있으면 언제든지 이의제기 할 수 있습니다.

- 광주광역시동구장애인복지관장 -

하나, 이용자 인권

1. 이용자 존중

이용자에 대하여 인간으로서의 존엄성을 존중하며, 부당한 신체적·정신적 위협이나, 폭력, 고통, 강압과 부당한 영향력을 행사하지 않습니다.

2. 차별금지

이용자에 대해 어떠한 차별이나 불이익을 주지 않고 공정하고 성실하게 서비스를 제공합니다.

3. 이용자 이익보호

이용자의 정당한 이익을 최우선 행동기준으로 하며, 항상 이용자의 이익이 보호될 수 있도록 업무를 처리합니다.

4. 이용자와의 약속이행

이용자와의 약속은 신중하게 판단하여야 하며, 체결된 약속은 철저히 이행합니다.

5. 사생활 보호와 비밀 유지

① 이용자의 사생활을 존중하고 보호하며 직무수행과정에서 얻은 정보에 대해서는 철저히 비밀을 유지합니다.

② 이용자의 사전 승인 없이 고객과 관련된 정보를 타인에게 누설하거나 타 용도에 사용하지 않고, 이용자의 명예를 보호합니다.

둘, 이용자 권리

1. 전문서비스 요구 권리

이용자는 공인된 자격을 가진 전문가에 의거하여 서비스를 제공받으며, 제 교육을 통한 최신기술과 정보를 서비스에 반영하여 최고 수준의 서비스를 받을 권리가 있습니다.

2. 이용자의 안전 편의 권리

이용자의 안전을 최우선으로 하는 서비스 제공 및 시설물 유지를 요구할 권리가 있습니다.

3. 이용자의 알권리

이용자는 정당하게 알아야 할 정보를 요구할 권리가 있습니다.

4. 자기결정권

이용자는 자기결정권을 최대한 행사할 수 있도록 서비스의 범위와 내용에 대해 정확하고 충분한 정보를 제공하여 원하는 서비스를 선택하고 거부할 수 있습니다.

셋, 이용자 참여

1. 운영 및 서비스 참여

우리는 복지관 운영과 서비스 과정 전반에 적극적인 동반자로서 계획, 개입, 평가의 전 과정에 이용자와 함께 합니다.

2. 이용자의 소리경청

이용자 의견과 제안을 경청하여야 하며, 이용자의 업무처리 시 반영될 수 있도록 노력합니다.

3. 이의 제기

이용자는 건의함, 담당자와 상담, 관장과 이용자와의 대화시간을 통해 이의를 제기 할 수 있으며, 이의제기로 인한 제반 불이익을 받지 않도록 제기권자를 보호합니다.

< 의견제시 방법 >

- 건의함- 각층 로비, 관장실, 상담실
- 복지관 홈페이지 - '관장에게 바란다'
- 관장과의 대화시간 - 매주 ○○주 ○요일 ○○-○○시, 관장실)

제기된 내용은 공식적인 처리절차를 거쳐 2주 이내 결과를 통보합니다.

넷, 이용자 만족

1. 항상 단정한 용모와 복장으로 공손하고 적극적인 태도로 이용자를 응대합니다.
2. 이용자와 전화 통화할 때에 친절하고 성실하게 응대합니다.
3. 이용자의 업무를 최우선으로 처리합니다.
4. 이용자의 이해관계에 영향을 미치는 내용을 명확하게 하고, 모든 인쇄물을 이용자가 이해하기 쉽게 제작하여 제공합니다.
5. 이용자를 위한 편의시설 및 서비스공간을 쾌적하고 청결하게 유지합니다.
6. 이용자가 정당하게 이용료의 환불을 요구할 경우 기관의 규정에 의하여 처리합니다.

<서식Ⅱ-2-2> 이용자 인권보호 및 학대 금지 서약서

이용자 인권보호 및 학대 금지 서약서

1. 광주광역시동구장애인복지관 직원으로서 이용자를 독립된 인격체로서 존중하고, 이용자의 이익이 최우선이 될 수 있도록 이용자의 권리를 존중하며 이용자의 권리 증진을 위해 노력할 것을 서약합니다.

2. 장애인의 권리와 관련하여 아래 내용을 준수할 것을 서약합니다.

가. 본인은 이용자에 대한 부당한 대우를 하지 아니하며, 이용자의 인권을 무시하고 강제로 시설 수용 및 무리한 재활 치료 또는 훈련으로 이용자를 학대하지 않겠습니다.

나. 본인은 이용자에게 신체적 학대, 정서적 학대, 성적 학대, 방임 등을 절대 하지 않겠습니다.

다. 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대로부터 이용자를 보호하기 위해 노력하겠습니다.

라. 모든 형태의 착취, 폭력 및 괴롭힘과 학대의 발생을 방지하기 위하여 노력하겠습니다.

마. 본인은 근무 중 위의 사항들을 지키지 못할 경우 징계결의에 의한 어떠한 처벌도 감수하겠습니다.

3. 장애인 인권보장을 위한 복지관 직원 교육 및 제활동에 솔선수범 하고, 장애인복지법 제59조의4(장애인학대및장애인대상성범죄신고의무와절차)에 따라 '장애인 학대 및 장애인 대상 성범죄 신고의무자'로서 장애인 학대와 장애인대상 성범죄가 의심되거나, 이를 알게 되었을 경우 지체없이 신고할 것을 서약합니다.

20 년 월 일

소 속:

직 위:

성 명:

(인)

광주광역시동구장애인복지관장 귀하

기밀유지 서약서

- 소 속 :
- 직 위 :
- 성 명 :

상기 본인은 광주광역시동구장애인복지관(이하 '복지관'라 한다.)의 개인정보 관리 규정을 충분히 숙지, 이해하였으며 다음의 사항을 준수할 것을 엄숙히 서약합니다.

1. 복지관의 개인정보 관리규정과 이에 관련된 복지관의 명령을 성실히 이행하겠습니다.
2. 복지관의 기밀 및 이용자 개인정보는 재직 중은 물론 퇴직 후에도 복지관의 허가 없이 사용하거나 제3자에게 무단 누설하거나 타 기관에 유출하지 않겠습니다.
3. 본인이 알고 있는 제3자의 개인정보는 어떠한 일이 있어도 기밀보유자의 승낙 없이 복지관에 공개하거나 복지관의 업무에 부정하게 사용하지 않겠습니다.
4. 만약 이 서약서에 위반할 경우에는 「공공기관의 개인정보보호에 관한 법률」 및 「복지관의 개인정보관리 규정」에 의한 어떠한 조치도 감수하겠습니다.

년 월 일

서약인 : (인)

광주광역시동구장애인복지관장 귀하

초상권 사용 동의서

권리인(보호자)_____은 본 기관에서 촬영한 이용자의 초상사진저작물과 관련하여 그 저작물을 사용하는 데에 동의합니다.

- 사용매체명 :
- 사진의 사용형태 : 정기간행물, 기관 홈페이지, 기타 기관 홍보물 등
- 사용목적 : 비영리적 목적의 기관 및 사업 홍보
- 사용기간 : 홍보기간 또는 홍보물 사용 기간

권리인 이름 :

권리인 주민번호 :

연 락 처 :

20 년 월 일

갑 : 권리자(보호자) _____ 인 (서명)

을 : 사용자 _____ 인 (서명)

광주광역시동구장애인복지관장 귀하

※ 이용자의 권리행사가 어려울 경우 보호자 또는 대리인의 서약을 받습니다.

이용자 고충처리 신청서

접수번호

신청일	성명	연락처
접수방법	<input type="checkbox"/> 전화 <input type="checkbox"/> 건의함(고객의 소리) <input type="checkbox"/> 담당자와의 상담 <input type="checkbox"/> 이용인 간담회 <input type="checkbox"/> 관장과의 대화 <input type="checkbox"/> 운영위원회 이용자 대표 <input type="checkbox"/> 홈페이지 <input type="checkbox"/> 이메일	
고충내용		

※ 광주광역시동구장애인복지관은 귀하의 고충과 애정 어린 조언에 귀 기울이겠습니다. 앞으로도 많은 관심 부탁드립니다.

<서식Ⅱ-2-6> 고객 고충처리결과 동의서

고객 고충처리결과 동의서

접수번호		관리부서	
지정부서		담당자	

고충 주요내용

- 1.
- 2.
- 3.

고충처리결과

- 1.
- 2.
- 3.

본인은 상기 고충 내용에 대한 처리결과에 동의합니다.

년 월 일

신청자: (인)

